THE TECH GUYS

TM

Troubleshooting and Recovery Manual
Manuel de recherche de pannes et de récupération
Manual de Resolución de Problemas y Recuperación
Risoluzione dei problemi e Manuale di Recupero

Microsoft® Windows™ Vista

E·SYSTEM

Introduction

We hope that you will enjoy many years of trouble free computing with your new Windows Vista computer. However, there may be rare occasions when things go wrong and you need help to fix it. Your computer is supplied with a year's on-site repair warranty along with access to help and advice 24 hours a day on the Internet and over the phone.

In most cases the problem is minor and you can resolve it yourself in just a few minutes. We have put together this troubleshooting and recovery guide to help you with some of the more common problems computer users encounter. It will also tell you how to restore your computer to its 'out of the box' condition on the rare occasions you may need to.

When you begin to troubleshoot your problem there are a few basic questions you should ask yourself. These can help you to narrow down and identify the cause.

What is the problem?
Try to be specific in identifying your problem. Make a note of any error messages you see, or sounds you hear.

When did the problem first appear?
Try to remember when you first noticed the problem. It could be relevant in resolving the problem.

What were you doing at the time?
Most problems happen when you do something new. For example, you might have installed a new device such as a printer or scanner, or installed a new game or other piece of software.

What have you done to try and fix it?
Make a note of anything you do to fix the problem. If you need to contact an engineer later you can then explain what you have already tried.

The next few pages contain a series of common problems and the steps you can take to fix them.

Checking the basics

My computer won't turn on

If your computer won't turn on, there are a number of things you should check:

- Disconnect the power cables and reconnect them.
- If your computer is plugged into an extension lead, try connecting straight into the wall socket.
- Disconnect the power lead and hold the power button in for 10 seconds. Reconnect the power lead and turn on.
- Try changing the fuse in the plug.
- Is your street experiencing a power failure?
- If you are still experiencing problems then please contact The TechGuys on 0870 901 3000.

My screen has no picture

If you cannot see anything on your computer screen you should check the following:

- Check that your screen and computer are turned on and receiving power
- If your screen is not receiving power, try disconnecting the power cable and reconnecting it.
- If your screen is plugged into an extension lead, try connecting it straight into the wall socket.
- Try changing the fuse in the plug.
- If your monitor is receiving power but has an orange light, check the cable connection to your PC's video card.
- If you are still experiencing problems then please contact The TechGuys on 0870 901 3000.

My keyboard is not working (Desktop PCs)

If your keyboard is not detected or stops working, you should try the following steps:

- Turn off your computer.
- Disconnect the keyboard from the purple PS/2 port on the rear of your computer.
- Blow on the end of the plug to remove any dust.
- Touch the plug against a radiator to remove any static charge.
- Reconnect the keyboard to the purple PS/2 port and turn on your computer.
- If you have a USB keyboard try connecting it to another USB port on your computer.
- If your keyboard is still not working then please contact The TechGuys on 0870 901 3000.

My mouse is not working (Desktop PCs)

If your mouse is not detected, or stops working you should try the following steps:

- Turn off your computer.
- Disconnect the mouse from the green PS/2 port on the rear of your computer.
- Blow on the end of the plug to remove any dust.
- Touch the plug against a radiator to remove any static charge.
- Reconnect the mouse to the green PS/2 port and turn on your computer.
- If you have a USB mouse, try connecting it to another USB port on your computer.
- If your mouse is still not working then please contact The TechGuys on 0870 901 3000.

When I turn my computer on I see a message

When you turn your computer on you will see a message that says 'Press F1, F2 or Del to enter setup'

This is part of the normal boot process. It allows you to enter your computer's BIOS which controls basic settings. Ignore this message and allow your computer to load as normal. You should only enter your computer's BIOS when advised to do so by an approved technician.

Display problems

The icons and text on my screen look bigger than usual.

If the icons and text look larger than normal, it is likely that your screen resolution has been altered. This can happen when a game does not close down properly.

Try the following to correct it:

1. Right-click an empty area of the desktop and choose '**Personalize**' from the menu.

2. The Personalization screen will now be displayed, click the '**Display Settings**' option. (Fig. 1).

3. The slider bar should be set to at least 1024 x 768 pixels.

4. If it is any less, click and hold the slide control with your mouse and drag it to the right. You will see the resolution numbers change.

5. When you are happy, click **Apply** then **OK**.

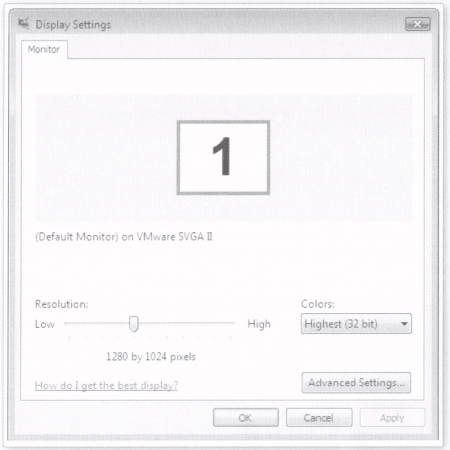


Fig. 1

The colours on my screen look pale and washed out

If the colours on your screen look pale or washed out you should try the following to correct the problem:

1. Check that the cable from your screen to the video card is securely connected.
2. Right-click an empty area of the desktop and choose '**Personalize**' from the menu.
3. The Personalization screen will now be displayed, click the '**Display Settings**' option. (Fig. 2).
4. Look for the 'Colors' section (Fig. 2).
5. Use the drop down list and choose Medium (16 Bit), or Highest (32 Bit).
6. Click **Apply** then **OK**.
7. If this does not work, or you can only see an option for 16 colours try downloading and updating the graphics driver from www.thetechguys.com or the video card manufacturers website.

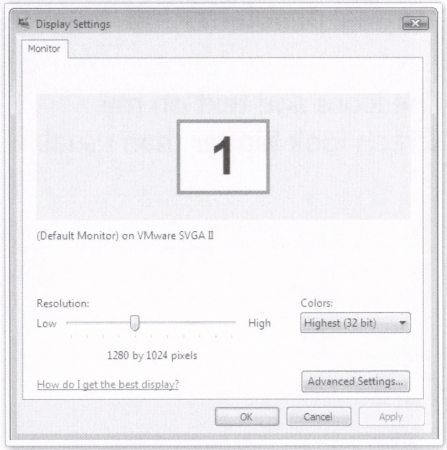


Fig. 2

Sound problems

I can't hear any sound, or the sound is faint

If you can't hear any sound from your speakers you should try the following:

1. Check that your speakers are turned on and that the volume control is turned up.
2. Check that the speakers are plugged into the green Line-out socket on the rear of your computer (Desktop PCs only).
3. Ensure that the volume controls inside Windows Vista have not been turned down, or set to mute.
4. Click the volume control inside the 'Notification area' (Fig. 3).
5. Make sure the Mute box is not ticked (Fig. 4).
6. Make sure the volume slider is at least halfway up (Fig. 4).
7. Try plugging in a set of headphones. If you can hear sound through these your speakers may be faulty.
8. Try re-installing the sound driver software.

Fig. 3

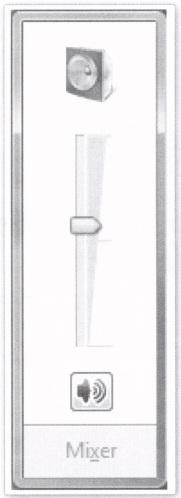


Fig. 4

There is a buzzing sound coming from my speakers

Speakers are sensitive to strong electromagnetic fields. These can be caused by mobile phones, overhead power lines, lamps or other electrical items.

Try moving your speakers to a different location. Buzzing or other distortion may occur where the sound driver has become corrupted. Try reinstalling the sound driver to reslove the problem.

Internet problems

I receive a 'no dial tone' error when I try to connect to the Internet

If you receive an error message reporting no dial tone, please try the following:

- Pick up your telephone handset; can you hear a dial tone?
- If you have voicemail check that you do not have a message waiting. The message waiting alert tone can prevent your modem from picking up the dial tone.
- Check that you modem cable is connected securely to the modem on your PC, and to the phone socket.
- Make sure that the modem cable has not been plugged into the LAN socket on your PC by mistake. They look very similar.
- Long phone extensions can degrade line quality. Try connecting your modem directly into the main telephone socket.
- Reinstall your modem's driver software.

All the phones in my house ring when I plug in my modem

This is normally caused by an incorrectly wired extension socket. Try the following:

- Connect the modem directly to the main telephone socket and plug your phone into the extension.
- If the phone does not ring, this would indicate that your extension wiring needs to be checked (please note that a telephone will work as normal in an incorrectly wired extension socket).
- As a workaround you can purchase a '2 core' modem cable and use this in place of the '4 core' modem cable supplied with your computer. A '2 core' cable will not connect the modem to the ringing circuit on your line.

When I use the Internet I keep seeing adverts popping up on my screen

Some web sites use pop-up adverts that pay for the running of the site. Internet Explorer 7 has a pop blocker to help minimise the number of pop-up windows that you receive. See your user guide for more information on this.

It is also possible that you may have 'spyware' and 'adware' infecting your machine. This happens without your knowledge and allows adverts to be sent to your screen. Windows Defender is a program that is built into Windows Vista that prevents 'adware' from infecting your machine. See your user guide for more information on Windows Defender.

System Recovery

Why reinstall?

There are several reasons that you may need or want to re-install your computer:

- Windows® Vista™ may become irreparably damaged or corrupt.
- Key hardware such as your motherboard may be changed during a repair.
- You may simply want a clean start.
- Whatever the reason, we have made the process quick, easy and painless. The following pages will explain what you need to do in order to restore your computer to its 'just out of the box' condition.

What is reinstalled?

If you choose a destructive recovery then it will reinstall your computer back to its factory default settings, so any software that was preinstalled will be present but any personal files on your computer will be lost. If you choose a non-destructive recovery that basically repairs windows, then you will not lose any personal files. The recovery system takes between 15 and 20 minutes.

Please be aware that the recovery will not reinstall any software, hardware, or peripherals that you have added to your computer. Please see the documentation supplied with these devices for more information.

Before you start...

It is important to note that the reinstallation process can erase your hard drive and all the files stored on it. Before you attempt any form of reinstallation, we recommend that you save anything important to a CD/DVD, or other external storage device – just to be safe!

Re-installing device drivers & software

If you are experiencing problems with a particular piece of hardware supplied with your computer, you can reinstall the device drivers without the need to erase your hard drive and run a full System Recovery.

Drivers

1. Click **Start** > **Computer**.
2. Double-click the icon for the **C:** drive.
3. Locate the folder called **Applications** and double-click it.
4. Inside this folder you will see a folder called **Driver**, double-click this folder.
5. From Inside this folder you will see folders for each device you can reinstall, for example, **Sound**.
6. Double-click the folder and look for an icon called **Setup.exe** or **Install.exe**.
7. Double-click the icon and follow any on-screen instructions to reinstall the driver.

Software

1. Click **Start** > **Computer.**
2. Double-click the icon for the **C:** drive.
3. Locate the folder called **Applications** and double-click it.
4. Inside this folder you will see a folder called **Tools,** double-click it.
5. From this folder you will see folders for each piece of software that you can reinstall, for example, **Acrobat Reader**.
6. Double-click the folder and look for an icon called **Setup.exe** or **Install.exe**.
7. Double-click the icon and follow any on-screen instructions to reinstall the software.

Running System Recovery from your Hard Drive

Your computer's hard drive has a hidden partition that contains all the data to be able to recovery your computer, without the use of any CDs or DVDs. To begin the reinstallation process, please follow the steps below.

Stage 1

1. Turn your computer on and straight away start to slowly tap the **F8 key**.
2. After a few moments the **Advanced Boot Options** menu will appear.
3. Select the **Repair Your Computer** option (Fig. 5).
4. You will now be presented with a language menu. Choose the language that represents the country you live in.
5. On the next screen choose the **Start Microsoft Windows Repair Environment** option (Fig. 6).
6. Your computer will now attempt to repair any errors.
7. Once completed, you will now be asked to restart your computer.
8. If there are still errors, go to stage 2.

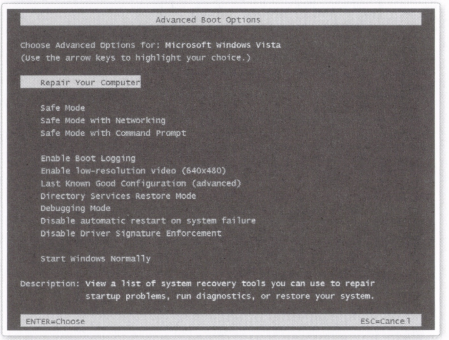


Fig. 5

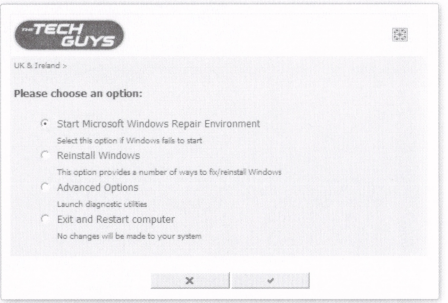


Fig. 6

Running System Recovery from your Hard Drive cont.

Stage 2

1. If after stage 1 you are still unable to load Windows, you will then need to choose the **Reinstall Windows** option (Fig. 7).

2. From this menu you will now be presented with a few options, choose the **Start Vista System Restore** option to restore your computer back to an earlier time and date (Fig. 8).

3. On the next screen (Fig. 9) click on the **Next** button.

4. Now choose a previous restore point and click on the **Next** button.

5. On the **confirm disks to restore** page, click on the **Next** button.

6. From the final screen, click on the **Finish** button to begin System Restore.

7. Your computer will now restart and complete the restoration.

8. If you are still unable to get into Windows then you will need to perform a non destructive / full destructive recovery in stage 3.

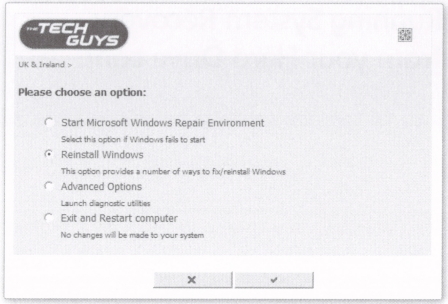


Fig. 7

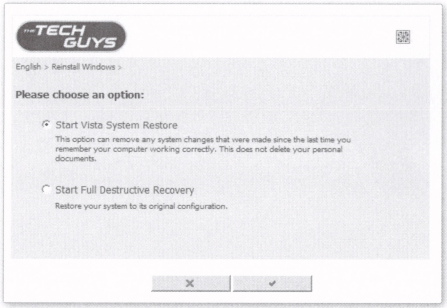


Fig. 8

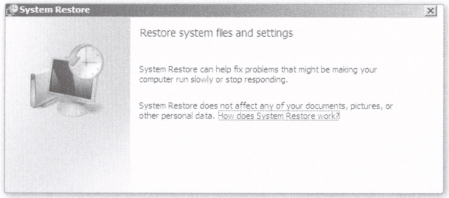


Fig. 9

Running System Recovery from your Hard Drive cont.

Stage 3

1. If after stage 2 you are still unable to load Windows, you will then need to choose the **Reinstall Windows** option (Fig. 10).

2. From this menu you will now be presented with a few options, choose the **Start Full Destructive Recovery** option to repair or restore your computer. (Fig. 11). Please note that a Full Destructive Recovery will delete ALL data on your computer.

3. When you are ready to continue, click on the **green** tick.

4. Your computer will now begin to reinstall Windows® Vista™.

5. Once the reinstallation has completed, your computer will then be restarted.

6. If you chose the Full Destructive Recovery, your computer will be restored back to its factory default settings. You will need to install any additional software that you have purchased.

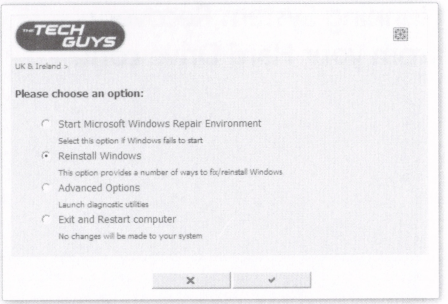


Fig. 10

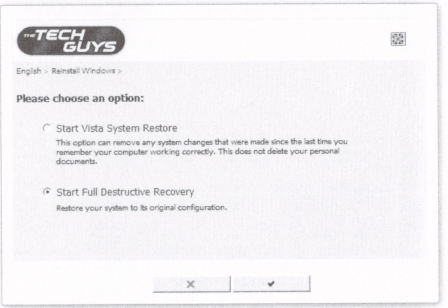


Fig. 11

Recovery DVD Creator

Once you turn your PC for the very first time, you will notice a "The TechGuys DVD" icon on the Windows® Vista™ desktop. This icon allows you to create a Recovery DVD in case of hard drive replacement or corruption.

To create a recovery DVD, please follow the steps below.

1. Click on the '**The TechGuys DVD**' icon on the Windows® Vista™ desktop.
2. The Recovery DVD Creator wizard will now be displayed on the screen.
3. Click on the **green tick** to proceed.
4. If a **User Access Control** window appears on the screen, click on the **Allow** button.
5. The DVD will now be created and take around 20 minutes to complete.
6. Once the DVD is created, please keep it in a safe place as you will not be given another opportunity to create it.

Running a System Recovery from DVD

If you are unable to use the main hard drive based System Recovery or you have replaced your existing hard drive, then you will need to use the Recovery DVD you created from the '**The TechGuys DVD**' icon on the Windows® Vista™ desktop.

1. Insert the Recovery DVD that you created, into your computer and restart it.
2. From here the software will take over and re-create the hard drive recovery system.
3. Follow any onscreen instructions until the recovery starts.
4. Once the process is complete, you will be asked to remove the DVD and restart your computer.

Note

Once you have used the System Recovery DVD, you will need to reinstall any additional software and hardware that you may have added. Please refer to the documentation supplied with those products for further help.

Still need help?

If you are not able to fix a problem that you are experiencing, then there are a number of places you can go for further help.

Windows Help and Support

Your computer comes with a Help and Support section that contains a library of advice and useful information.

Click **Start** > **Help and Support**.

The Internet
http://support.thetechguys.com

You can access help 24 hours a day through our support web site. The site contains technical specifications, drivers, support FAQs and much more.

Telephone support

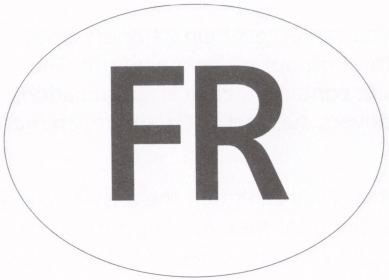
If you still can't find the answer you are looking for then our Support Center is open 24 hours a day, 365 days a year.

Please have your receipt details and serial number to hand when you call.

Repair Service Line 0870 901 3000
Software Helpline * 0906 515 1180

* Calls are charged at £1.50 per min from a BT landline, for a maximum duration of 20 mins.

** Callers must be 18 years old and have the bill payer's permission.


FR

Introduction

Nous espérons que vous apprécierez de nombreuses années d'utilisation de votre nouvel ordinateur Windows Vista. Cependant, il y a de rares occasions ou les choses tournent mal et ou vous avez besoin d'aide pour y remédier. Votre ordinateur est fourni avec une garantie sur site d'un an avec un accès à de l'aide et des conseils 24 heures sur 24 sur internet et au téléphone.

Dans la plupart des cas le problème est mineur et vous pouvez le résoudre vous-même en quelques minutes seulement. Nous avons réalisé ce guide de recherche de pannes et de récupération pour vous aider avec certains des problèmes les plus communs que les utilisateurs d'ordinateur rencontrent. Il vous indiquera aussi comment remettre votre ordinateur dans sont état "sorti de la boîte" pour les rares occasions où il en aurait besoin.

Quand vous commencez à rechercher votre problème il y a quelques questions basiques à vous poser. Celles-ci peuvent vous aider à restreindre les possibilités et identifier la cause.

Quel est le problème?
Essayez d'être spécifique en identifiant votre problème. Prenez note de tout message d'erreur que vous voyez, ou de tout son que vous entendez.

Quand le problème est il apparu en premier?
Essayez de vous souvenir de quand vous avez remarqué le problème pour la première fois. Cela pourrait être utile dans la résolution du problème.

Que faisiez vous à ce moment là?
La plupart des problèmes arrivent lorsque vous faites quelque chose de nouveau. Par exemple, vous avez peut-être installé un nouveau périphérique tel une imprimante ou un scanner, ou installé un nouveau jeu ou autre logiciel.

Qu'avez-vous fait pour essayer de le réparer?
Prenez note de tout ce que vous faites pour résoudre le problème. Si plus tard vous avez besoin de contacter un ingénieur vous pourrez alors explique ce que vous avez déjà essayé.
Les quelques pages suivantes contiennent une série de problèmes communs et les étapes que vous pouvez suivre pour les résoudre.

Vérifications de base

Mon ordinateur ne s'allume pas

Si votre ordinateur ne s'allume pas, il y a un certain nombre de choses que vous devriez vérifier:

- Déconnectez les câbles d'alimentation et reconnectez les
- Si votre ordinateur est branché via une prise rallonge, essayez de vous brancher directement sur une prise murale.
- Déconnectez le câble d'alimentation et maintenez le bouton de mise en route appuyé pendant 10 secondes. Reconnectez le câble et allumez l'ordinateur.
- Essayez de changer le fusible de la prise.
- Y a t'il une panne de courant dans votre rue?
- Si vous avez toujours des problèmes alors SVP contactez le PC City au 0825 314 000

Mon écran n'a pas d'image

Si vous ne pouvez rien voir sur votre écran d'ordinateur vous devriez vérifier ce qui suit :

- Vérifiez que votre écran et ordinateur soient mis en marche et reçoivent de l'électricité
- Si votre écran ne reçoit pas d'électricité, essayez de débrancher le câble électrique et de le rebrancher.
- Essayez de changer le fusible de la prise
- Si votre moniteur reçoit de l'électricité mais a une lumière orange, contrôlez la connexion du câble à la carte vidéo de votre PC.
- Si vous avez toujours des problèmes alors SVP contactez le PC City au 0825 314 000

Mon clavier ne fonctionne pas (PC de bureau)

Si votre clavier n'est pas détecté ou arrête de marcher, vous devriez essayer les étapes suivantes:

- Arrêtez vote ordinateur.
- Déconnectez le clavier du port PS/2 violet à l'arrière de votre ordinateur.
- Soufflez sur le bout de la prise pour enlever toute poussière.
- Faites toucher la prise à un radiateur pour enlever toute électricité statique.
- Reconnectez le clavier au port PS/2 violet et allumez vote ordinateur.
- Si vous avez un clavier USB, essayez de le connecter à un autre port USB de votre ordinateur.
- Si votre clavier ne marche toujours pas alors SVP contactez le PC City au 0825 314 000.

Ma souris ne fonctionne pas (PC de bureau)

Si votre souris n'est pas détectée, ou arrête de fonctionner vous devriez essayer les étapes suivantes:

- Arrêtez votre ordinateur.
- Déconnectez la souris du port PS/2 vert à l'arrière de votre ordinateur.
- Soufflez sur le bout de la prise pour enlever toute poussière.
- Faites toucher la prise à un radiateur pour enlever toute électricité statique.
- Reconnectez la souris au port PS/2 vert et allumez vote ordinateur.
- Si vous avez une souris USB, essayez de la connecter à un autre port USB de votre ordinateur.
- Si votre souris ne marche toujours pas alors SVP contactez le PC City au 0825 314 000.

Quand je démarre mon ordinateur je vois un message

Quand vous mettrez votre ordinateur en marche vous verrez un message disant 'Appuyez sur F1, F2 ou Suppr pour entrer la configuration'.

Cela fait partie de la procédure normale de démarrage. Cela vous permet d'accéder au BIOS de votre ordinateur, qui contrôle des paramètres de base. Ignorez ce message et laissez votre ordinateur se charger à la normale. Vous ne devriez entrer dans le BIOS de votre ordinateur que si conseillé par un technicien approuvé.

Problèmes d'affichage

Les icônes et le texte sur mon écran apparaissent plus gros que d'habitude.

Si les icônes et le texte on l'air plus gros que normalement, la résolution de votre écran a probablement été changée. Cela peut arriver quand un jeu ne s'est pas fermé correctement.

Faites ce qui suit pour corriger cela:

1. Cliquez-droit sur un endroit vide du bureau et choisissez '**Personnaliser**' dans le menu.

2. L'écran de personnalisation sera maintenant affiché, cliquez sur l'option '**Paramètres d'affichage**' (Fig. 1).

3. La barre de réglage devrait être ajustée à au moins 1024 x 768 pixels.

4. Si elle est inférieure, cliquez et maintenez le curseur de réglage avec votre souris et glissez le à droite. Vous verrez les chiffres de résolution changer.

5. Quand vous être satisfait, cliquez sur **Appliquer** puis **OK**.

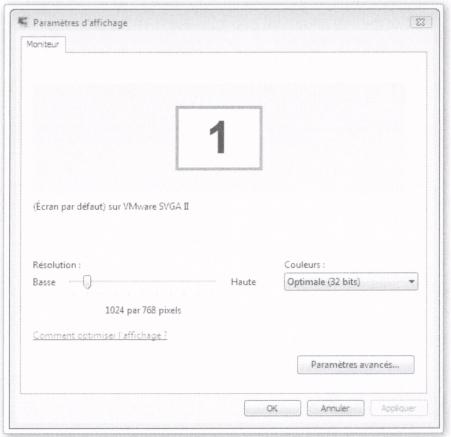


Fig. 1

Les couleurs sur mon écran ont l'air pâles et délavées

Si les couleurs de votre écran ont l'air pâles ou délavées vous devriez essayer ce qui suit pour corriger le problème.

1. Vérifiez que le câble allant de votre écran à votre carte vidéo est bien connecté.
2. Cliquez-droit sur un endroit vide du bureau et choisissez '**Personnaliser**' dans le menu.
3. L'écran de personnalisation sera maintenant affiché, cliquez sur l'option '**Paramètres d'affichage**' (Fig. 2).
4. Recherchez la section 'Couleurs' (Fig. 2).
5. Utilisez la liste déroulante et choisissez Moyenne (16 Bits), ou Optimale (32 Bits).
6. Cliquez sur **Appliquer** puis sur **OK**.
7. Si cela ne marche pas, ou que vous ne voyez qu'une option pour la couleur 16 bit, essayez de télécharger et de mettre à jour les pilotes vidéo depuis le site du constructeur de carte vidéo.

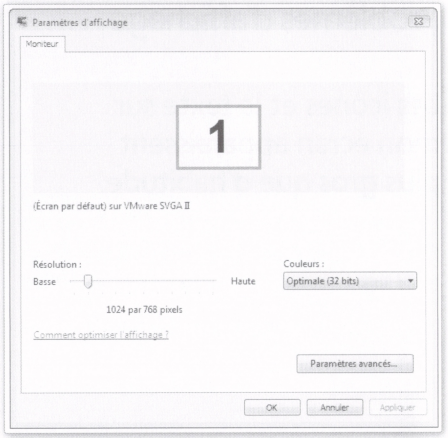


Fig. 2

Problèmes de son

Je n'entend aucun son, ou le son est faible

Si vous n'entendez aucun son vous devriez essayer ce qui suit:

1. Vérifiez que vos hauts-parleurs sont allumés et que le bouton de volume est monté.
2. Vérifiez que les haut-parleurs sont branchés dans la prise Line-out verte à l'arrière de votre ordinateur (PC de bureau seulement).
3. Assurez vous que le contrôle du volume dans Windows Vista n'a pas été baissé ou mis sur muet.
4. Cliquez sur le contrôle du volume dans la 'Zone de Notification' (Fig. 3).
5. Assurez vous que la case Muet ne soit pas cochée (Fig. 4).
6. Assurez vous que le curseur de volume soit au moins à moitié en haut (Fig. 4).
7. Essayez de brancher des écouteurs. Si vous entendez du son alors vos hauts-parleurs peuvent être défectueux.
8. Essayez de réinstaller le logiciel de pilote son.

Fig. 3

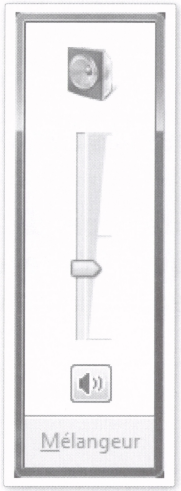


Fig. 4

Un son de bourdonnement vient des hauts-parleurs

Les hauts-parleurs sont sensibles à de forts champs électromagnétiques. Ceux-ci peuvent être causés par les téléphones portables, les lignes de tension aériennes, les lampes ou autres appareils électriques.

Essayez de placer vos hauts-parleurs à une autre endroit. Des bourdonnements ou d'autres distorsions peuvent apparaître quand le pilote audio est devenu corrompu. Essayez de réinstaller les pilotes audio pour résoudre le problème.

Problèmes liés à Internet

J'ai une erreur 'pas de tonalité' quand j'essaye de me connecter à Internet

Si vous avez une erreur 'pas de tonalité' quand vous essayez de vous connecter à Internet, essayez SVP de faire ce qui suit:

- Décrochez votre téléphone; pouvez vous entendre la tonalité?
- Si vous avez le voicemail vérifiez que vous n'avez pas de message en attente. La tonalité d'alerte de message en attente peut empêcher votre modem de capter la tonalité.
- Vérifiez que le câble de votre modem soit correctement connecté au modem de votre PC, et à la prise téléphone.
- Assurez vous que le câble du modem ne soit pas branché par erreur à la prise réseau sur votre PC. Elles ont l'air très similaires.
- De longues rallonges téléphoniques peuvent dégrader la qualité de la ligne. Essayez de brancher votre modem directement dans la prise téléphonique principale.
- Réinstallez le logiciel de pilote de votre modem.

Tous les téléphones dans ma maison sonnent quand je branche le modem

Cela est normalement causé par une fiche d'extension mal câblée. Essayez ce qui suit:

- Connectez le modem directement à la prise téléphone principale et branchez votre téléphone dans la rallonge.
- Si le téléphone ne sonne pas, cela indique que le câblage de votre rallonge doit être vérifié (notez SVP qu'un téléphone marchera normalement dans une prise d'extension incorrectement câblée).
- Comme autre solution vous pouvez acheter un câble de modem à '2 noyaux' et l'utiliser à la place du câble de modem à '4 noyaux' fourni avec votre ordinateur. Un câble de modem à '2 noyaux' ne connectera pas votre modem au circuit de sonnerie de votre ligne.

Quand j'utilise Internet je vois continuellement des publicités s'ouvrir sur mon écran

Certains sites web utilise des publicités pop-up qui paient le maintient du site. Internet Explorer 7 a un bloqueur de pop-up pour aider à minimiser le nombre de fenêtres pop-up que vous recevez. Voir vote guide d'utilisateur pour plus d'information sur cela.

Il est aussi possible que vous avez un 'logiciel espion' ou un 'logiciel publicité' infectant votre machine. Cela arrive sans que vous en ayez connaissance et permet à des publicités d'être envoyées sur votre écran. Windows Defender est un programme inclu dans Windows Vista prévenant les 'logiciels publicité' d'infecter votre machine. Voir vote guide d'utilisateur pour plus d'information sur Windows Defender.

Récupération du système

Pourquoi réinstaller?

Il y a plusieurs raisons pour lesquelles vous devrez ou voudrez réinstaller votre ordinateur:

- Windows® Vista™ peut devenir irrémédiablement endommagé ou corrompu.
- Du matériel clé comme vote carte mère peut être changé pendant une réparation.
- Vous voulez simplement un démarrage propre.
- Peu importe la raison, nous avons rendu le procédé rapide, facile et sans peine. Les pages suivantes vous expliqueront ce dont vous avez besoin pour restaurer votre ordinateur dans son état 'juste sorti de la boîte'.

Qu'est ce qui est réinstallé?

Si vous choisissez une récupération destructive alors cela réinstallera votre ordinateur dans ses défauts d'usine, donc tout programme qui était préinstallé sera présent mais tout fichier personnel sur votre ordinateur sera perdu. Si vous choisissez une récupération non destructive qui répare windows, alors vous ne perdrez aucun fichier personnel.

Le système de récupération prend entre 15 et 20 minutes.

Sachez S.V.P que la récupération ne réinstallera aucun logiciel, matériel, ou périphérique que vous avez ajouté à votre ordinateur. Regardez S.V.P la documentation fournie avec ceux-ci pour plus d'information.

Avant de commencer...

Il est important de noter que le processus de réinstallation peut effacer votre disque dur et tous les fichiers qu'il contient. Avant de commencer toute sorte de réinstallation, nous recommandons que vous sauvegardiez toute chose importante sur un CD ou un DVD, ou tout autre appareil de stockage externe – juste pour être sûr!

Réinstallation de pilotes de périphériques et de logiciels

Si vous avez des problèmes avec un matériel particulier fourni avec votre ordinateur, vous pouvez réinstaller les pilote du périphérique sans avoir besoin d'effacer vote disque dur et de procéder à une récupération complète du système.

Pilotes/Drivers

1. Cliquez sur **Démarrer** > **Ordinateur**.
2. Double-cliquez l'icone du disque **C:**.
3. Localisez le dossier appelé **Applications** et double-cliquez dessus.
4. Dans ce dossier vous verrez une dossier appelé **Pilotes/Drivers**, double-cliquez ce dossier.
5. Depuis ce dossier vous verrez des dossiers pour chaque périphérique que vous pouvez réinstaller, par exemple, **Son**.
6. Double-cliquez sur le dossier et recherchez une icône appelée **Setup.exe** ou **Install.exe**.
7. Double-cliquez sur l'icône et suivez toute instruction à l'écran pour réinstaller le pilote.

Logiciels/Software

1. Cliquez sur **Démarrer** > **Ordinateur**.
2. Double-cliquez l'icône du disque **C:**.
3. Localisez le dossier appelé **Applications** et double-cliquez dessus.
4. Dans ce dossier vous verrez une dossier appelé **Outils/Tools**, double-cliquez ce dossier.
5. Depuis ce dossier vous verrez des dossiers pour chaque logiciel que vous pouvez réinstaller, par exemple, **Acrobat Reader**.
6. Double-cliquez sur le dossier et recherchez une icône appelée **Setup.exe** ou **Install.exe**.
7. Double-cliquez sur l'icône et suivez toute instruction à l'écran pour réinstaller le logiciel.

Réalisation d'une Récupération du Système depuis votre disque dur

Le disque dur de votre ordinateur a une partition cachée qui contient toutes les données permettant de restaurer votre ordinateur, sans utilisation de CD ou DVD. Pour commencer le processus de reinstallation, suivez SVP les étapes suivantes.

Etape 1

1. Allumez votre ordinateur et commencez tout de suite à taper lentement sur la touche **F8**.
2. Après quelques instants le menu **Options de démarrage avancées / Advanced Boot Options** apparaîtra.
3. Sélectionner l'option the **Réparer Votre Ordinateur / Repair your computer** (Fig. 5).
4. Il vous sera alors présenté un menu de langue. Choisissez la langue représentant le mieux le pays dans lequel vous vivez.
5. Sur l'écran suivant choisissez l'option **Lancer l'Environnement de Récupération Microsoft.** (Fig. 6).
6. Votre ordinateur tentera alors de réparer toute erreur.
7. Une fois terminé, on il vous sera demandé de redémarrer votre ordinateur.
8. S'il y a toujours des erreurs, allez à l'étape 2.

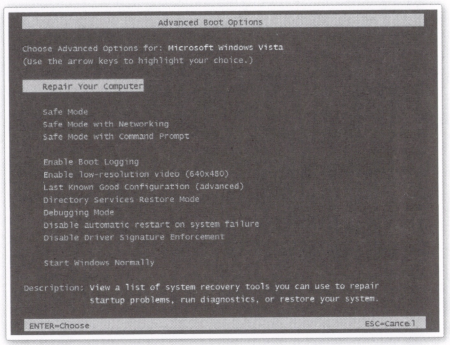


Fig. 5

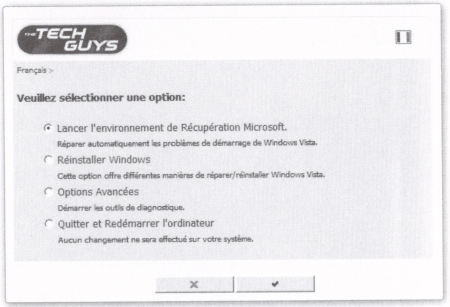


Fig. 6

Réalisation d'une Récupération du Système depuis votre disque dur - suite

Etape 2

1. Si après l'étape 1 vous ne pouvez toujours pas charger Windows, vous devrez alors choisir l'option **Reinstaller Windows** (Fig. 7).

2. Depuis ce menu il vous sera maintenant présenté quelques options, choisissez l'option **Démarrer le Système de Restauration Vista** pour restaurer votre ordinateur vers un état précédant (Fig. 8).

3. Sur l'écran suivant (Fig. 9) cliquez sur le bouton **Suivant**.

4. Maintenant choisissez un point de restauration précédant et cliquez sur le bouton **Suivant**.

5. Sur la page **confirmer les disques à restaurer**, cliquez sur le bouton **Suivant**.

6. Sur l'écran final, cliquez sur le bouton **Terminer** pour commencer la restauration du système.

7. Maintenant votre ordinateur redémarrera et finira la restauration.

8. Si vous n'arrivez toujours pas à entrer dans Windows alors vous devrez effectuer une récupération destructrice / non destructrice à l'étape 3.

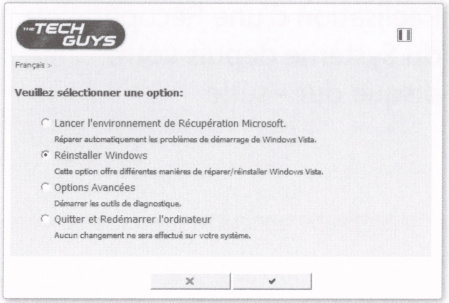


Fig. 7

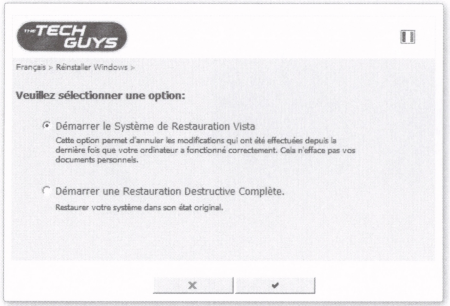


Fig. 8

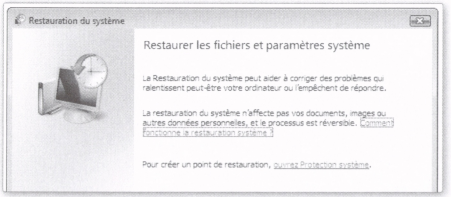


Fig. 9

Réalisation d'une Récupération du Système depuis votre disque dur - suite

Etape 3

1. Si après l'étape 2 vous ne pouvez toujours pas charger Windows, vous devrez alors choisir l'option **Réinstaller Windows** (Fig. 10).

2. Depuis ce menu il vous sera maintenant présenté quelques options, choisissez soit l'option **Démarrer le Systéme de Restauration Vista** soit **Démarrer une Restauration Destructive Compléte** pour réparer ou récupérer votre ordinateur (Fig. 11). Notez SVP qu'une récupération entièrement destructive effacera toutes les données de votre ordinateur.

3. Quand vous êtes prêt à continuer, cliquez sur le bouton vert.

4. Votre ordinateur commencera maintenant à réinstaller Windows® Vista™.

5. Une fois la reinstallation terminée, votre ordinateur redémarrera.

6. Si vous choisissez une récupération entièrement destructive, votre ordinateur sera rétabli vers ses défauts d'usine. Vous devrez installer tout logiciel additionnel que vous avez acheté.

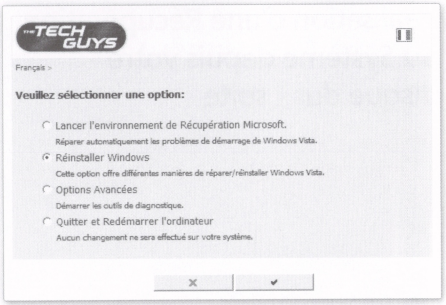


Fig. 10

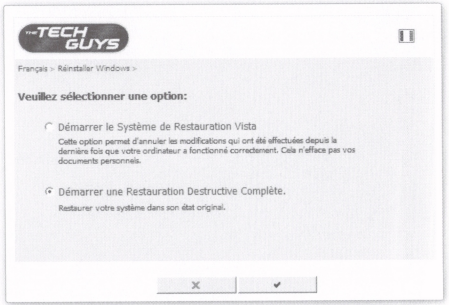


Fig. 11

Créateur de DVD de récupération

Une fois que vous démarrez votre PC pour la toute première fois, vous remarquerez une icône "The TechGuys DVD" sur le bureau Windows® Vista™. Cet icône vous permet de créer un DVD de récupération dans le cas d'un remplacement de disque dur ou d'une corruption.

Pour créer un DVD de récupération, Suivez SVP les étapes suivantes.

1. Cliquez sur l'icône "**The TechGuys DVD**" sur le bureau Windows® Vista™.

2. L'assistant du Créateur de DVD de récupération sera maintenant affiché à l'écran.

3. Cliquez sur le **bouton vert** pour procéder.

4. Si une fenêtre de **Contrôle du compte utilisateurs** apparaît à l'écran, cliquez sur le bouton **Continuer**.

5. Le DVD sera maintenant créé et prend environ 20 minutes à finir.

6. Une fois que le DVD est créé, gardez le SVP dans un endroit sûr vu qu'il ne sera pas donné d'autre opportunité pour le créer.

Réalisation d'une récupération du système depuis un DVD

Si vous ne pouvez pas utiliser la récupération principale du système basée sur un disque dur ou si vous avez remplacé votre disque dur existant, alors vous devrez utiliser le DVD de récupération que vous avez créé depuis l'icône "**The TechGuys DVD**" sur le bureau Windows® Vista™.

1. Insérez le DVD de récupération que vous avez créé, dans votre ordinateur et redémarrer le.

2. A partir de là le logiciel prendra le relais et recréera le système de récupération basé sur disque dur.

3. Suivre toutes les instructions à l'écran jusqu'a ce que la restauration commence.

4. Une fois le processus fini, il vous sera demandé de retirer le DVD et de redémarrer votre ordinateur.

Note
Une fois que vous avez utilisé le DVD de récupération du système, vous devrez réinstaller tout logiciel et matériel additionnel que vous aviez ajouté. Référez vous SVP à la documentation fournie avec ces produits pour obtenir de l'aide.

Toujours besoin d'aide?

Si vous n'arrivez pas à résoudre un problème auquel vous faites face, il y a nombre d'endroits où vous pouvez aller pour obtenir plus d'aide.

Aide et Support Windows

Votre ordinateur a une section Aide et Support qui contient une librairie de conseils et d'informations utiles.

Cliquez **Démarrer** > **Aide et Support**.

Internet
http://support.pccity.fr

Vous pouvez accéder à l'aide 24 heures sur 24 via notre site web d'aide. Ce site contient des spécifications techniques, des pilotes, des FAQs de support et bien plus.

Support Téléphonique

Ayez SVP vos factures détaillées et votre numéro de série sous la main quand vous appelez.

0825 314 000

Les appels sont facturés 0.15€ par minute.

L-V 9:00 a 22:00
S 9:00 a 18:00

ES

Introducción

Esperamos que disfrute muchos años de informática libre de problemas con su nuevo ordenador Windows Vista. Sin embargo, puede haber raras ocasiones en las que las cosas vayan mal y necesite ayuda para arreglarlas. Su ordenador se suministra con una garantía de reparación in-situ de un año junto con acceso a ayuda y consejo 24 horas al día en Internet o por teléfono.

En la mayoría de los casos el problema es menor y puede resolverlo usted mismo en unos pocos minutos. Hemos hecho esta guía de recuperación y resoloción de problemas para ayudarle con algunos de los problemas más comunes que se encuentran los usuarios de ordenadores. También le indicará cómo restaurar su ordenador a su condición original en las raras ocasiones en las que lo necesite.

Cuando comience a intentar resolver su problema hay unas cuantas preguntas básicas que debería hacerse. Esto puede ayudarle a reducir e identificar la causa.

¿Cuál es el problema?
Intente ser específico al identificar su problema. Anote cualquier mensaje de error o sonidos que escuche.

¿cuándo apareció el problema por primera vez?
Intente recordar cuándo se dio cuenta por primera vez del problema. Podría ser relevante a la hora de resolver el problema.

¿Qué estaba haciendo en ese momento?
La mayoría de los problemas ocurren cuando se está haciendo algo nuevo. Por ejemplo, puede que haya instalado un nuevo aparato tal como una impresora o un escáner, o instalado un juego o un programa nuevo.

¿Qué ha intentado hacer para arreglar el problema?
Anote lo que haya hecho para intentar arreglar el problema. Si más tarde necesita contactar con un ingeniero, entonces puede explicarle lo que ya ha intentado.

Las siguientes páginas contienen una serie de problemas comunes y los pasos que puede tomar para arreglarlos.

Revisando cosas esenciales

Mi ordenador no se enciende

Si su ordenador no se enciende, hay una serie de cosas que debería revisar:

- Desconecte los cables de energía y conéctelos de nuevo.
- Si su ordenador está enchufado a una regleta, intente conectarlo directamente al enchufe de la pared.
- Desconecte la energía de la regleta y pulse el botón de encendido durante 10 segundos. Vuelva a conectar la regleta y enciéndala.
- Intente cambiar el fusible en el enchufe.
- ¿Hay un fallo de electricidad en su calle?
- Si todavía está experimentando problemas, contacte con PC City en el 902 100 302

Mi pantalla no tiene imagen

Si no puede ver nada en la pantalla de su ordenador, debería revisar lo siguiente:

- Revise que su pantalla y su ordenador estén encendidos y recibiendo energía.
- Si su pantalla no recibe energía, pruebe a desconectar el cable de energía y a volver a conectarlo.
- Si su pantalla está enchufada a una regleta, pruebe a conectarla directamente al enchufe de la pared.
- Pruebe a cambiar el fusible en el enchufe.
- Si su monitor está recibiendo energía pero tiene una luz naranja, revise el cable de conexión a la tarjeta de video de su PC.
- Si todavía está experimentando problemas, contacte con PC City en el 902 100 302

Mi teclado no funciona (PCs de Escritorio)

Si su teclado no es detectado o deja de funcionar, debería probar los siguientes pasos:

- Apague su ordenador.
- Desconecte el teclado del puerto PS/2 púrpura en la parte de atrás de su ordenador.
- Sople en el extremo del enchufe para quitar el polvo.
- Toque el enchufe contra un radiador para eliminar la energía estática.
- Vuelva a conectar el teclado al puerto PS/2 púrpura y encienda su ordenador.
- Si tiene un teclado USB, pruebe a conectarlo a otro puerto USB en su ordenador.
- Si su teclado todavía no funciona, por favor contacte con PC City en el 902 100 302

Mi ratón no funciona (PCs de Escritorio)

Si su ratón no es detectado o deja de funcionar, debería probar los siguientes pasos:

- Apague su ordenador.
- Desconecte el ratón del puerto PS/2 verde en la parte de atrás de su ordenador.
- Sople en el extremo del enchufe para quitar el polvo
- Toque el enchufe contra un radiador para eliminar la energía estática.
- Vuelva a conectar el ratón al puerto PS/2 verde y encienda su ordenador.
- Si tiene un ratón USB, pruebe a conectarlo a otro puerto USB en su ordenador.
- Si su ratón todavía no funciona, por favor contacte con PC City en el 902 100 302

Cuando enciendo mi ordenador veo un mensaje

Cuando encienda su ordenador verá un mensaje que dice 'Presione F1, F2 o Del para iniciar la configuración'.

Esto es parte del proceso de inicio normal. Le permite entrar en la BIOS de su ordenador que controla las configuraciones básicas. Ignore este mensaje y permita que su ordenador se cargue con normalidad. Solo debería entrar en la BIOS de su ordenador cuando se lo aconseje un técnico aprobado.

Problemas de visualización

Los iconos y el texto en mi pantalla se ven más grandes de lo normal.

Si los iconos y el texto se ven más grande de lo normal, lo probable es que la resolución de su pantalla haya sido alterada. Esto puede ocurrir cuando un juego no se cierra correctamente.

Pruebe lo siguiente para corregirlo:

1. Haga clic con el botón derecho del ratón en un espacio vacio del escritorio y escoja **'Personalizar'** en el menú.

2. La pantalla de Personalización se mostrará, haga clic en la opción **'Configuración de Pantalla'**. (Fig. 1).

3. La barra deslizadora debería estar en al menos 1024 x 768 pixels.

4. Si está en menos, haga clic y sujete el control de deslizado con su ratón y arrástrelo hacia la derecha. Verá como cambian los números de la resolución.

5. Cuando esté contento, haga clic en **Aplicar** y después en **Aceptar**.

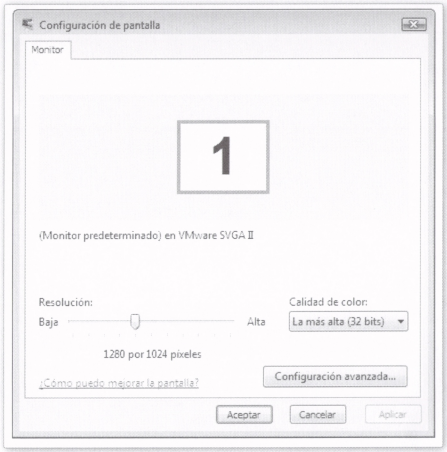


Fig. 1

Los colores en mi pantalla se ven pálidos y decolorados

Si los colores en su pantalla se ven pálidos o decolorados, debería intentar lo siguiente para corregir el problema:

1. Revise que el cable desde la pantalla hasta la tarjeta de video está conectado de forma segura.
2. Haga clic con el botón derecho del ratón en una área vacia del escritorio y escoja **'Personalizar'** del menú.
3. Aparecerá la pantalla de Personalización, haga clic en la opción '**Configuración de Pantalla**'. (Fig. 2).
4. Busque la sección 'Colores' (Fig. 2).
5. Use la lista desplegable y escoja Media (16 Bits) o La más alto (32 Bits).
6. Haga clic en **Aplicar** y luego en **Aceptar**.
7. Si esto no funciona o soloo puede ver una opción para 16 colores, pruebe a descargar y actualizar el driver de gráficos desde la página web del fabricante de la tarjeta de video.

Fig. 2

Problemas de sonido

No puedo oir ningún sonido o el sonido es débil

Si no puede oir ningún sonido de sus altavoces, debería probar lo siguiente:

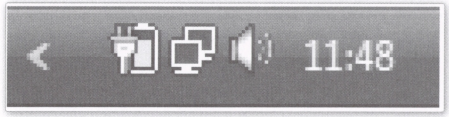


Fig. 3

1. Revise que sus altavoces están encendidos y que el control de volumen está hacia arriba.
2. Revise que los altavoces estén enchufados en el enchufe de Salida verde en la parte de atrás de su ordenador (Solo PCs de Escritorio).
3. Asegúrese de que los controles de volumen dentro de Windows Vista no se han bajado o están en 'silencio'.
4. Haga clic en el control de volumen dentro del 'Área de notificación' (Fig. 3).
5. Asegúrese de que la casilla de Silencio no está marcada (Fig. 4).
6. Asegúrese de que el deslizador del volumen está al menos por la mitad (Fig. 4).
7. Pruebe a enchufar unos auriculares. Si puede oir sonidos a través de ellos, sus altavoces pueden estar estropeados.
8. Pruebe a re-instalar el software del driver del sonido.

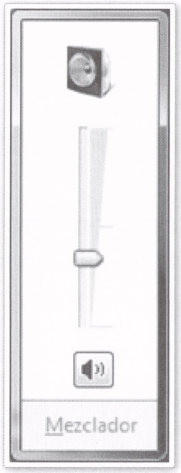


Fig. 4

Hay un zumbido que sale de lis altavoces

Los altavoces son sensibles a campos electromagnéticos fuertes. Estos pueden ser causados por teléfonos móviles, líneas de energía aéreas, lámparas u otros aparatos eléctricos.

Pruebe a cambiar los altavoces a otro sitio. Los zumbidos u otras distorsiones pueden ocurrir cuando el driver de sonido se ha corrompido. Pruebe a volver a instalar el driver de sonido para resolver el problema.

Problemas con Internet

Recibo un error de 'no hay tono de marcación' cuando intento conectarme a Internet.

Si recibe un mensaje de error que informa de que no hay tono de marcación, por favor pruebe lo siguiente:

- Descuelgue su teléfono, ¿puede oir el tono de marcación?
- Si tiene contestador, revise que no tiene ningún ensaje esperando. El tono de alerta de mensaje esperando puede evitar que su modem coja el tono de marcación.
- Revise que el cable de su modem está conectado correctamente al modem de su PC y a la entrada del teléfono.
- Asegúrese de que el cable del modem no ha sido conectado a la entrada LAN de su ordenador por error. Se parecen mucho.
- Los alargadores de cable de teléfono pueden degradar la calidad de la línea. Intente conectar su modem directamente a la entrada principal del teléfono.
- Vuelva a instalar el programa del driver del modem.

Todos los teléfonos de mi casa suenan cuando enchufo mi modem

Esto normalmente es provocado por un enchufe de extensión cableado incorrectamente:

- Conecte el modem directamente al enchufe principal del teléfono y enchufe el teléfono en el alargador.
- Si el teléfono no suena, esto indicaría que su cableado de extensión necesita ser revisado (por favor, sepa que un teléfono funcionará normalmente en un enchufe de extensión cableado incorrectamente).
- Como solución alterna puede comprar un cable de modem de '2 núcleos' y usarlo en lugar del cable de modem de '4 núcleos' suministrado con su ordenador. Un cable de '2 núcleos' no conectará el modem al circuito de timbrado de su línea.

Cuando uso Internet me salen anuncios en la pantalla

Algunas páginas web usan anuncios emergentes que pagan para que la página funcione. Internet Explorer 7 tiene un bloqueador de emergentes para ayudar a minimizar el número de ventanas emergentes que usted recibe. Vea su guía de usuario para más información sobre esto.

También es posible que tenga 'spyware' y 'adware' infectando su máquina. Esto ocurre sin su conocimiento y permite que los anuncios se manden a su pantalla.

Windows Defender es un programa construido dentro de Windows Vista que evita que el 'adware' infecte su máquina. Vea su guía de usuario para más información sobre Windows Defender.

Recuperación del Sistema

¿Por qué reinstalar?

Hay varias razones por las que necesite o quiera reinstalar su ordenador:

- Windows® Vista™ puede estar dañado sin reparación o corrupto.
- Hardware fundamental como la placa base puede haber sido cambiado durante una reparación.
- Puede que simplemente quiere un inicio limpio.
- Sea cual sea la razón, hemos hecho el proceso rápido, fácil e indoloro. Las siguientes páginas le explicarán lo que tiene que hacer para restaurar su ordenador a la condición original.

¿Qué es lo que se reinstala?

Si elige una recuperación destructiva, entonces reinstalará el ordenador a la confuguración por defecto de fábrica, así que cualquier software que estuviera preinstalado estará presente pero perderá los archivos personales de su ordenador. Si elige una recuperación no-destructiva que básicamente repara Windows, entonces no perderá los archivos personales. El sistema de recuperación tarda entre 15 y 20 minutos.

Por favor, sepa que la recuperación no reinstalará ningún software, hardware o periféricos que usted haya añadido a su ordenador. Por favor, vea la documentación suministrada con estos aparatos para más información.

Antes de comenzar...

Es importante que sepa que el proceso de reinstalación puede borrar su disco duro y los archivos almacenados en él. Antes de intentar ninguna forma de reinstalación, le recomendamos que guarde todo lo importante en un CD/DVD u otro aparato de almacenamiento externo - ¡para asegurarse!

Re-instalar drivers de aparatos & software

Si está experimentando problemas con un hardware en particular suministrado con su ordenador, puede re-instalar los drivers del aparato sin la necesidad de borrar su disco duro y de hacer una Recuperación de Sistema completa.

Drivers

1. Haga clic en **Inicio** > **Equipo**.
2. Haga doble clic en el icono del disco C:
3. Localice la carpeta llamada **Aplicaciones/Applications** y haga doble clic en ella.
4. Dentro de esta carpeta verá una carpeta llamada **Driver**, haga doble clic en ella.
5. Dentro de esta carpeta verá carpetas para cada aparato que puede reinstalar, por ejemplo, **Sonido/Sound**.
6. Haga doble clic en la carpeta y busque un icono llamado Setup.exe o Install.exe.
7. Haga doble clic en el icono y siga las instrucciones d la pantalla para re-instalar el driver.

Software

1. Haga clic en **Inicio** > **Equipo.**
2. Haga doble clic en el icono del disco **C:**
3. Localice la carpeta llamada **Aplicaciones/Applications** y haga doble clic en ella.
4. Dentro de esta carpeta verá una carpeta llamada **Herramientas/Tools**, haga doble clic en ella.
5. Dentro de esta carpeta verá carpetas para cada programa que puede reinstalar, por ejemplo, Acrobat Reader.
6. Haga doble clic en la carpeta y busque un icono llamado **Setup.exe** o **Install. exe**.
7. Haga doble clic en el icono y siga las instrucciones de la pantalla para reinstalar el software.

Ejecutar la Recuperación de Sistema desde su Disco Duro

El disco duro de su ordenador tiene una partición oculta que contiene todos los datos para poder recuperar su sistema sin el uso de CDs o DVDs. Para comenzar el proceso de reinstalación, por favor siga los pasos de abajo.

Etapa 1

1. Encienda su ordenador e inmediatamente comience a presionar la **tecla F8**.
2. Después de unos segundos aparecerá el menú de Opciones de Inicio Avanzadas/ Advanced Boot Options.
3. Seleccione la opción Reparar su Ordenador/ Repair Your Computer (Fig. 5).
4. Ahora aparecerá un menú de idioma. Escoja el idioma que representa el país en el que vive.
5. En la pantalla escoja la opción **Iniciar el Entorno de Reparación de Windows** (Fig. 6).
6. Ahora su ordenador intentará reparar todos los errores.
7. Una vez completado el proceso, se le pedirá que reinicie el ordenador.
8. Si todavía hay errores, vaya a la Etapa 2.

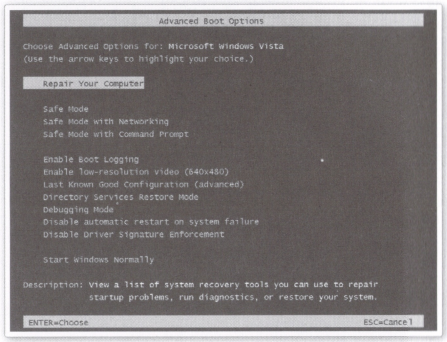


Fig. 5

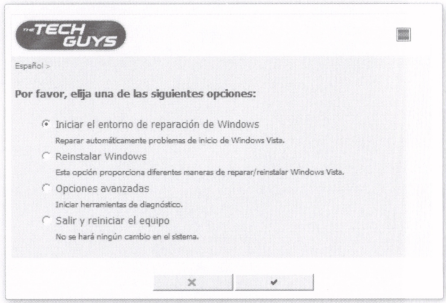


Fig. 6

Running System Recovery from your Hard Drive cont.

Etapa 2

1. Si después de la Etapa 1 todavia no puede cargar Windows, entonces necesitará escoger la opción **Reinstalar Windows** (Fig. 7).

2. Desde este menú ahora aparecerñan una serie de opciones, escoja la opción **Iniciar el sistema de Restauración Vista** para restaurar su ordenador a una fecha anterior (Fig. 8).

3. En la siguiente pantalla (Fig. 9) haga clic en el botón **Siguiente**.

4. Ahora escoja el punto de restauración previo y haga clic en el botón **Siguiente.**

5. En la página de confirmar discos a restaurar, haga clic en el botón **Siguiente.**

6. En la pantalla final, haga clic en el botón **Finalizar** para comenzar la Restauración del Sistema.

7. Ahora su ordenador se reiniciará y completará la restauración.

8. Si todavía no puede meterse en Windows, entonces necesitará llevar a cabo una recuperación no destructiva / completa en la Etapa 3.

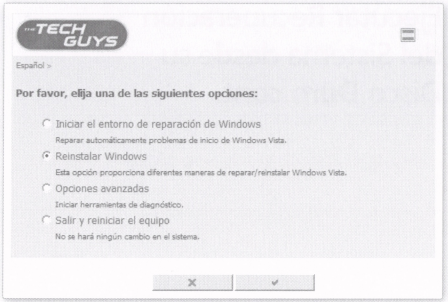


Fig. 7

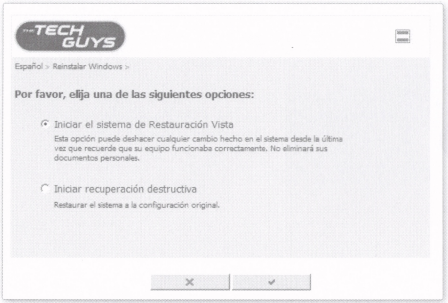


Fig. 8

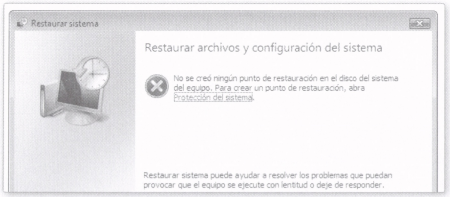


Fig. 9

Ejecutar Recuperación del Sistema desde su Disco Duro cont.

Etapa 3

1. Si después de la Etapa 2 todavía no puede cargar Windows, necesitará escojer la opción **Reinstalar Windows** (Fig. 10).

2. Desde este menú se le presentarán unas opciones, escoja la opción Iniciar Recuperación No-Destructiva o Iniciar Recuperación Destructiva Total para reparar o restaurar su ordenador. (Fig. 11). Por favor, sepa que una Recuperación Destructiva Total borrará TODOS los datos de su ordenador.

3. Cuando esté listo para continuar, haga clic en la **marca verde**.

4. Su ordenador comenzará ahora a reinstalar Windows® Vista™.

5. Una vez que la reinstalación se ha completado, su ordenador se reiniciará.

6. Si escoje la Recuperación Destructiva Total, su ordenador se restaurará a su configuración por defecto de fábrica. Necesitará instalar cualquier software adicional que haya comprado.

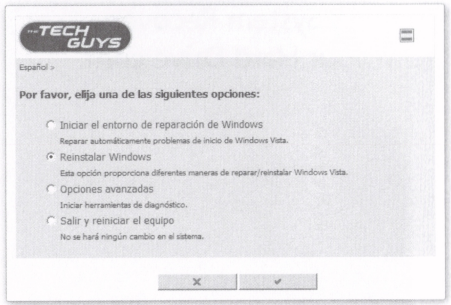


Fig. 10

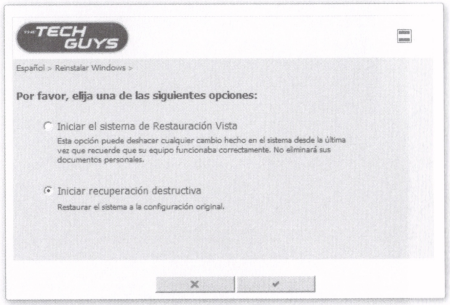


Fig. 11

Recuperación de Creador de DVD

Cuando encienda su ordenador por primera vez, verá un icono de "The TechGuys DVD" en el escritorio de Windows® Vista™. Este icono le permite crear un DVD de Recuperación en caso de reemplazo o corrupción del disco duro.

Para crear un DVD de recuperación, por favor siga los pasos de abajo.

1. Haga clic en el icono **'The TechGuys DVD'** en el escritorio de Windows® Vista™

2. El asistente del Creador del DVD de Recuperación se mostrará en la pantalla.

3. Haga clic en la **marca verde** para proceder.

4. Si aparece una ventana de **Control de cuentas de usuario**, haga clic en el botón **Continuar**.

5. Se creará el DVD y esto llevará unos 20 minutos.

6. Una vez que se ha creado el DVD, por favor guárdelo en un lugar seguro ya que no tendrá otra oportunidad de crearlo de nuevo.

Ejecutar una Recuperación del Sistema desde el DVD

Si no puede usar el disco duro principal basado en la Recuperación del Sistema o a cambiado su disco duro, entonces necesitará usar el DVD de Recuperación que creó desde el icono de '**The TechGuys DVD**' en el escritorio de Windows® Vista™.

1. Inserte el DVD de Recuperación que creó en el ordenador y reinicieló.

2. A partir de aquí el software tomará el control y volverá a crear el sistema de recuperación del disco duro.

3. Siga las instrucciones de la pantalla hasta que comience la recuperación.

4. Una vez que el proceso ha terminado, se le pedirá que saque el DVD y que reinicie el ordenador.

Nota
Una vez que ha usado el DVD de Recuperación del Sistema, necesitará reinstalar cualquier software y hardware adicional que haya añadido. Por favor, lea la documentación suministrada con esos productos para obtener más ayuda.

¿Todavía necesita ayuda?

Si no puede resolver el problema que está experimentando, hay una serie de lugares a los que puede ir para conseguir más ayuda.

Ayuda y Soporte de Windows

Su ordenador viene con una sección de Ayuda y Soporte que contiene una biblioteca de consejos e información útil.

Haga clic en:
Inicio > **Ayuda y soporte técnico**

Internet
http://soporte.pccity.es

Puede acceder a ayuda 24 horas al día a través de nuestra página web de soporte. La página contiene especificaciones técnicas, drivers, FAQs de soporte y mucho más.

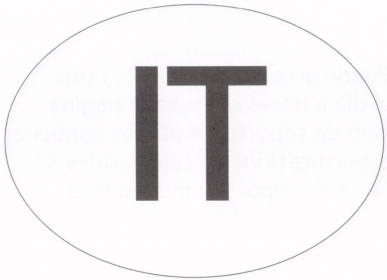
Soporte telefónico

Por favor, tenga los detalles de su recibo y número de serie a mano cuando llame.

Línea de Servicio de
Reparación 902 100 302

Coste 0.0384€/min + 0.0833€
establecimiento de llamada

L-V de 9:00 a 22:00
S de 9:00 a 18:00


IT

Introduzione

Ci auguriamo che Lei possa utilizzare senza problemi il suo nuovo computer Windows Vista per molti anni. Tuttavia, si potrebbero configurare delle rare occasioni in cui si verificano dei problemi e si ha bisogno di aiuto per risolverli. Il computer è fornito di una garanzia per riparazioni on-site di un anno, insieme al supporto e all'assistenza a cui si può accedere 24 ore al giorno via internet o per telefono.

Nella maggioranza dei casi, il problema non è serio e può essere da Lei risolto in pochi minuti. Abbiamo preparato la presente guida alla risoluzione dei problemi e al recupero dei dati per fornire aiuto su alcuni dei problemi più comuni incontrati dagli utenti del computer. La guida indica inoltre come ripristinare il computer alla sua configurazione 'originaria' nelle rare occasioni in cui si deve procedere a ciò.

All'inizio della risoluzione di un problema, ci sono poche semplici domande che bisogna chiedere a se stessi. Esse possono aiutare a restringere le possibilità e ad identifcare la causa di ciò.

Qual è il problema?
Cercare di essere specifici nell'identificazione del problema.

Prendere nota di qualsiasi messaggio di errore visualizzato o di qualsiasi suono udito.

Quando si è verificato il problema per la prima volta?
Cercare di ricordare quando si è notato il problema per la prima volta. Ciò potrebbe essere rilevante per la risoluzione del problema.

Che cosa si stava facendo in quel momento?
La maggior parte dei problemi si verificano quando viene eseguito qualcosa di nuovo. Ad esempio, potrebbe essere stata installata una nuova periferica, quale una stampante o uno scanner, o un nuovo gioco oppure altri elementi software.

Che cosa si è fatto per cercare di risolvere la situazione?
Prendere nota di tutto ciò che viene eseguito per risolvere il problema. Se si è nella necessità di contattare successivamente un tecnico, sarà così possibile spiegare quello che si è già tentato.

Nelle prossime, brevi pagine sono illustrati una serie di problemi comuni insieme alle azioni da eseguire per risolverli.

Verifica degli elementi basilari

Il mio computer non si accende

Se il computer non si spegne, si devono controllare una serie di elementi:

- Scollegare e ricollegare i cavi di alimentazione
- Se il computer è attaccato ad una prolunga, provare a collegare direttamente nella presa a muro.
- Staccare il cavo di alimentazione e tenere premuto il tasto di accensione/spegnimento per 10 secondi. Ricollegare il cavo di alimentazione e accendere.
- Provare a cambiare il fusibile della spina.
- Nella via in cui abita c'è un'interruzione di corrente?
- Se il problema è ancora presente, contattare PC City al numero 199 400 999 / UniEuro al numero 199 400 990.

Lo schermo non visualizza alcuna immagine

Nel caso in cui non si possa visualizzare alcunché sullo schermo, verificare quanto segue:

- Controllare che lo schermo ed il computer siano accesi e vengano alimentati da corrente
- Se lo schermo non è alimentato da corrente, provare a scollegare e ricollegare il cavo di alimentazione
- Se lo schermo è attaccato ad una prolunga, provare a collegarlo direttamente nella presa a muro.
- Provare a cambiare il fusibile della spina.
- Se il monitor è alimentato da corrente ma mostra una luce arancione, controllare il collegamento dei cavi della scheda video del PC.
- Se il problema è ancora presente, contattare PC City al numero 199 400 999 / UniEuro al numero 199 400 990.

La mia tastiera non funziona (PC Desktop)

Se la tastiera non viene rilevata o non funziona, bisogna provare ad eseguire le seguenti procedure:

- Spegnere il computer.
- Scollegare la tastiera dalla porta PS/2 di color viola localizzata sul retro del computer.
- Soffiare sull'estremità della presa per rimuove la polvere.
- Far toccare la presa su un termosifone per rimuovere qualsiasi carica statica.
- Ricollegare la tastiera alla porta PS/2 di color viola e accendere il computer.
- Se si possiede una tastiera USB, provare a collegarla ad un'altra porta USB del computer.
- Se la tastiera ancora non funziona, contattare PC City al numero 199 400 999 / UniEuro al numero 199 400 990.

Il mio mouse non funziona (PC Desktop)

Se il mouse non viene rilevato o non funziona, bisogna provare ad eseguire le seguenti procedure:

- Spegnere il computer.
- Scollegare il mouse dalla porta PS/2 di color verde localizzata sul retro del computer.
- Soffiare sull'estremità della presa per rimuove la polvere.
- Far toccare la presa su un termosifone per rimuovere qualsiasi carica statica.
- Ricollegare il mouse alla porta PS/2 di color verde e accendere il computer.
- Se si possiede un mouse USB, provare a collegarlo ad un'altra porta USB del computer.
- Se il mouse ancora non funziona, contattare PC City al numero 199 400 999 / UniEuro al numero 199 400 990.

Quando accendo il mio computer, appare un messaggio

Quando si accende il computer, sarà possibile osservare il messaggio 'Premere F1, F2 o Canc per accedere alla configurazione'

Ciò fa parte del normale processo di avvio. Esso permette l'accesso al BIOS del computer, con il quale si possono gestire le impostazioni basilari. Ignore tale messaggio e lasciare che il computer carichi i programmi come sempre. Si deve accedere al BIOS del computer solamente quando viene richiesto da un tecnico qualificato.

Problemi di visualizzazione

Le icone e il testo appaiono più grandi del solito.

Se le icone e il testo sono più grandi del normale, è probabile che la risoluzione video sia stata alterata. Questo accade quando un gioco si chiude non correttamente.

Per correggere ciò, provare quanto segue:

1. Fare clic con il tasto destro del mouse su un'area vuota del desktop e scegliere '**Personalizza**' dal menu.

2. La schermati della Personalizzazione sarà ora visualizzata, fare clic sull'opzione '**Impostazioni Schermo**'. (Fig. 1).

3. La barra di scorrimento dovrebbe essere impostata almeno a 1024 x 768 pixel.

4. Se i valori mostrati sono inferiori, fare clic e trattenere il comando di scorrimento con il mouse, poi muovere il comando verso destra. Si potrà notare la modifica nei numeri della risoluzione.

5. Quando si è soddisfatti, fare clic su **Applica** poi su **OK**.

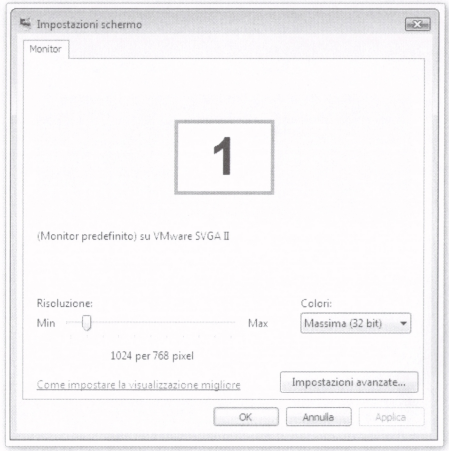


Fig. 1

I colori sul mio schermo appaiono spenti e scoloriti

Se i colori sullo schermo appaiono spenti o sbiaditi, bisogna provare ad eseguire i seguenti passi per correggere il problema:

1. Controllare che il cavo che collega lo schermo alla scheda video si inserito saldamente.

2. Fare clic con il tasto destro del mouse su un'area vuota del desktop e scegliere '**Personalizza**' dal menu.

3. La schermati della Personalizzazione sarà ora visualizzata, fare clic sull'opzione '**Impostazioni Schermo**'. (Fig. 2).

4. Trovare la sezione 'Colori' (Fig. 2).

5. Usare l'elenco a cascata e scegliere Media (16 Bit) o Massima (32 Bit).

6. Fare click su **Applica** poi su **OK**.

7. Se ciò non funziona o se si è in grado di vedere solamente di 16 colori, provare a scaricare e aggiornare i driver per la grafica dal sito web dei produttori della scheda video.

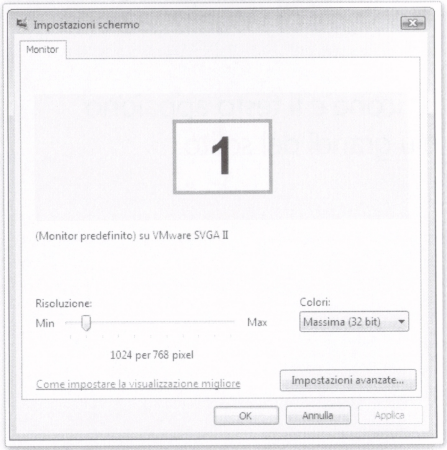


Fig. 2

Problemi audio

Non riesco ad udire alcun suono, o il suono è debole

Nel caso in cui non si possa udire alcun suono proveniente dagli altoparlanti, provare quanto segue:

1. Controllare che gli altoparlanti siano accesi e che il comando del volume sia attivo.
2. Controllare che gli altoparlanti siano inseriti alla presa verde Line-out posizionata sul retro del computer (solo PC Desktop).
3. Assicurarsi che i comandi del volume in Windows Vista non siano stati disattivati o impostati in modalità muto.
4. Fare clic sul comando del volume in 'Area avviso' (Fig. 3).
5. Assicurarsi che la casella Muto non sia spuntata (Fig. 4).
6. Assicurarsi che la barra di scorrimento del volume sia almeno a metà verso l'alto (Fig. 4).
7. Cercare di inserire un paio di cuffie. Se viene udito del suono da queste cuffie, gli altoparlanti potrebbero essere danneggiati,
8. Provare a reinstallare il software del driver per l'audio.

Fig. 3

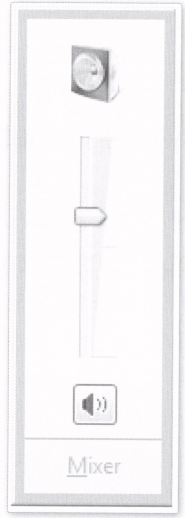


Fig. 4

Si può udire un brusio proveniente dagli altoparlanti.

Gli altoparlanti sono sensibili a forti campi elettromagnetici. Essi possono essere causati da telefoni cellulari, linee elettriche sopraelevate, lampadine o altri articoli elettrici.

Provare a spostare gli altoparlanti in un luogo diverso. Brusio o altra distorsione possono verificarsi quando il driver audio è corrotto. Provare a reinstallare il driver audio per risolvere il problema.

Problemi con internet

Quando provo a collegarmi ad internet, appare l'errore 'tono di linea libera assente'

Se viene visualizzato un messaggio di errore nel quale si segnala la mancanza del tono della linea telefonica, provare quanto segue:

- Prendere il ricevitore del telefono, è possibile ascoltare il tono di linea libera?
- Se si possiede la posta vocale, controllare che non ci sia un messaggio in attesa. Il segnale acustico che avvisa del messaggio in attesa può ostacolare la rilevazione del tono di linea libera da parte del modem.
- Controllare che il cavo del modem sia inserito fermamente al modem del PC e alla presa telefonica.
- Assicurarsi che il cavo del modem non sia stato inserito erroneamente nella presa LAN del PC. Tali prese si assomigliano molto.
- Prolunghe telefoniche lunghe possono ridurre la qualità della linea. Provare a collegare il modem direttamente nella presa telefonica principale.
- Reinstallare il software per il driver del modem.

Tutti i telefoni in casa suonano quando inserisco il modem

Ciò è causato solitamente da una presa inserita non correttamente. Provare quanto segue:

- Collegare il modem direttamente nella presa telefonica principale ed inserire il telefono nella prolunga.
- Se il telefono non squilla, ciò significa che i cavi della prolunga devono essere controllati (notare che un telefono funzionerà come al solito in una prolunga collegata non correttamente).
- Come soluzione provvisoria, è possibile acquistare un cavo modem a '2 fili' ed usarlo al posto del cavo modem a '4 fili' fornito insieme al computer. Un cavo a '2 fili' non collegherà il modem al circuito della suoneria della linea.

Quando utilizzo internet, compaiono continuamente sullo schermo dei messaggi pubblicitari

Alcuni siti web usano messaggi pubblicitari sotto forma di pop-up, con i quali ottengono le risorse finanziarie necessarie alla loro gestione. Internet Explorer 7 è fornito di un sistema che blocca i pop-up, così da minimizzare il numero di finestre aperte. Per maggiori informazioni su questo argomento, vedere il manuale d'uso.

È possibile inoltre che la propria macchina sia infettata da materiale 'spyware' e 'adware'. Questo accade senza che se ne abbia conoscenza e permette ai messaggi pubblicitari di comparire sullo schermo. Windows Defender è un programma inserito in Windows Vista che, in via preventiva, fa in modo che la macchina non venga infettata da 'adware'. Per maggiori informazioni su Windows Defender, vedere il manuale d'uso.

Ripristino del Sistema

Perchè reinstallare?

Ci sono diversi motivi per cui si debba o si desideri reinstallare il computer.

- Windows® Vista™ può danneggiarsi o corrompersi irreparabilmente.
- Hardware fondamentale come la scheda madre può essere sostituita durante una riparazione.
- Si potrebbe desiderare solo un avvio completamente nuovo.
- Qualunque sia il motivo, abbiavo velocizzato, reso più facile ed senza difficoltà il processo. Le pagine seguenti forniranno una spiegazione su ciò che si deve fare per ripristinare il computer alla propria configurazione 'iniziale.

Cosa è reinstallato?

Se si sceglie un ripristino distruttivo, il computer sarà reinstallato alle proprie impostazioni predefinite di fabbrica, pertanto qualunque software preinstallato sarà presente mentre tutti i file personali sul computer andranno persi. Se si sceglie un ripristino non distruttivo con il quale, fondamentalmente, si riparano le finestre, allora tutti i file personali non andranno persi. Il sistema di ripristino dura tra 15 e 20 minuti.

Bisogna tener presente che il ripristino non reinstallerà tutti i software, hardware o periferiche aggiunte al proprio computer. Per maggiori informazioni vedere la documentazione fornita con i presenti dispositivi.

Prima di iniziare...

È importante notare che il processo di reinstallazione può cancellare completamente il disco fisso e tutti i file in esso memorizzati. Prima di tentare qualsiasi tipo di reinstallazione, si raccomanda di salvare i contenuti importanti su CD/DVD o su altro dispositivo di memorizzazione esterno - per la propria sicurezza!

Reinstallazione dei driver e del software del dispositivo

Se si verificano dei problemi con una particolare parte dell'hardware fornito con il computer, è possibile reinstallare i driver del dispositivo senza dover cancellare completamente il disco fisso e avviare il Ripristino completo del sistema.

Driver

1. Fare clic su **Avvia** > **Computer**.
2. Fare doppio clic sull'icona di **C:** drive.
3. Localizzare la cartella chiamata Applicazioni e cliccarci due volte.
4. All'interno di questa cartella si potrà vedere una cartella chiamata **Driver**, cliccare due volte su tale cartella.
5. All'interno di questa cartella si potranno vedere le cartelle per ciascun dispositivo che può essere reinstallato, ad esempio **Sonido/Sound**.
6. Fare doppio clic sulla cartella e trovare una icona chiamata **Setup.exe** o **Install.exe**.
7. Fare doppio clic sull'icona e seguire tutte le istruzioni che compaiono sullo schermo per reinstallare il driver.

Software

1. Fare clic su **Avvia** > **Computer**.
2. Fare doppio clic sull'icona di **C**: drive.
3. Localizzare la cartella chiamata **Applicazioni/Applications** e cliccarci due volte.
4. All'interno di questa cartella si potrà vedere una cartella chiamata Strumenti, cliccarci due volte.
5. Da questa cartella si potranno vedere le cartelle per ogni parte del software che può essere reinstallato, ad esempio **Acrobat Reader**.
6. Fare doppio clic sulla cartella e trovare una icona chiamata **Setup.exe** o **Install.exe**.
7. Fare doppio clic sull'icona e seguire tutte le istruzioni che compaiono sullo schermo per reinstallare il software.

Avviamento del Ripristino di Sistema dal disco fisso

Il disco fisso del computer possiede una partizione che contiene tutti i dati in grado di ripristinare il computer senza l'aiuto di CD o DVD. Per iniziare il processo di reinstallazione, seguire i passi di cui sotto.

Fase 1

1. Accendere il computer e, da subito, iniziare a dare lentamente dei colpetti sul **tasto F8**.
2. Dopo alcuni istanti il men **Opzioni di Riavvio Avanzate apparirà/Advanced Boot Options**.
3. Selezionare l'opzione **Ripara il Computer/Repair Your Computer** (Fig. 5).
4. Ora sarà introdotto un menu per la lingua. Scegliere la lingua che rappresenta il paese in cui si vive.
5. Alla schermata successiva scegliere **Lanciare l'Ambiente di Recupero di Microsoft** (Fig. 6).
6. Ora il computer cercherà di riparare tutti gli errori.
7. Al termine, verrà richiesto di riavviare il proprio computer.
8. Se ci sono ancora degli errori, andare alla fase 2.

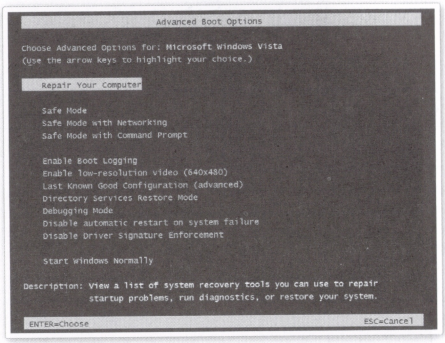


Fig. 5

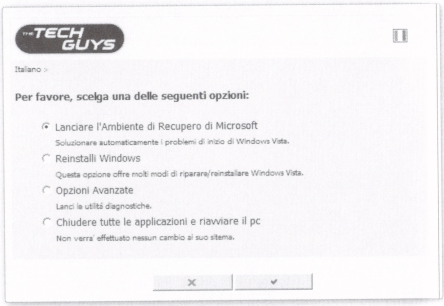


Fig. 6

Continua Avviamento del Ripristino di Sistema dal disco fisso

Fase 2

1. Se dopo la fase 2 non si è in grado di caricare Windows, dovreste allora scegliere l'opzione **Reinstalli Windows** (Fig. 7).

2. Da questo menu, ora saranno offerte poche opzioni, scegliere l'opzione **Avvii il Sistema di Ripristino Vista** per ripristinare il computer indietro ad un'ora e ad una data più recenti (Fig. 8).

3. Alla schermata successiva (Fig. 9) fare clic sul pulsante **Avanti**.

4. Ora scegliere un punto di ripristino precedente e fare clic sul pulsante **Avanti.**

5. Alla pagina conferma dischi per ripristino, fare clic sul pulsante Avanti.

6. Dalla schermata finale, fare clic sul pulsante Fine per iniziare il Ripristino del Sistema.

7. Ora il computer si riavvierà e il ripristino verrà completato.

8. Se ancora non è possibile accedere a Windows, allora si deve eseguire un ripristino non distruttivo / distruttivo completo alla fase 3.

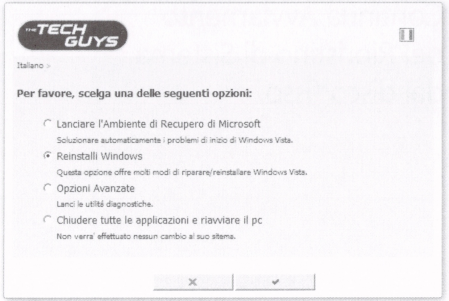


Fig. 7

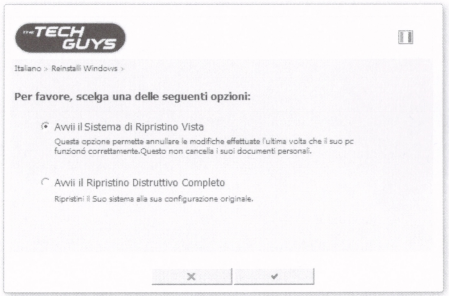


Fig. 8

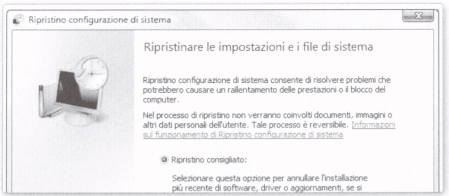


Fig. 9

Continua Avviamento del Ripristino di Sistema dal disco fisso

Fase 3

1. Se dopo la fase 2 non si è in grado di caricare Windows, dovreste allora scegliere l'opzione **Reinstalli Windows** (Fig. 10).

2. Da questo menu verranno proposte alcune opzioni, scegliere alternativamente l'opzione Avvia Ripristino Non Distruttivo o Avvia Ripristino Distruttivo Completo per riparare o ripristinare il computer. (Fig. 11). Bisogna notare che un Ripristino Distruttivo Completo eliminerà TUTTI i dati sul computer.

3. Quando si è pronti a continuare, fare clic sul segno di **spunta verde**.

4. Ora il computer inizierà a reinstallare Windows® Vista™.

5. Al termine della reinstallazione, il computer verrà riavviato.

6. Se se sceglie il Ripristino Distruttivo Completo, il computer verrà ripristinato alle proprie impostazioni predefinite di fabbrica. Si dovrà installare qualsiasi ulteriore software acquistato.

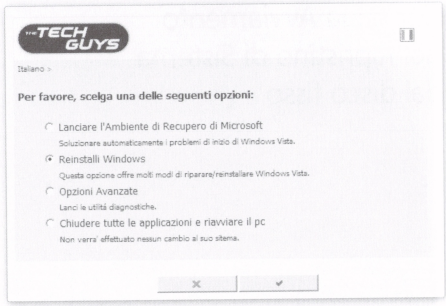


Fig. 10

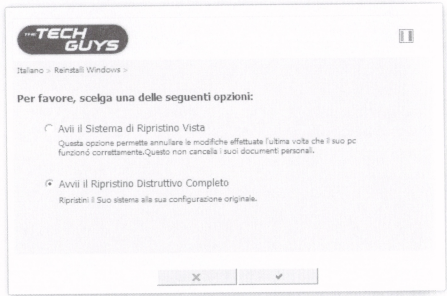


Fig. 11

Recovery DVD Creator

Dalla prima volta che si accende il computer, si noterà l'icona "**The TechGuys DVD**" sul desktop di Windows® Vista™. Questa icona permette di creare un DVD di Ripristino in caso il disco fisso venga sostituito o risulti corrotto.

Per creare un DVD di ripristino, seguire i passi di cui sotto.

1. Fare clic sull'icona '**The TechGuys DVD**' sul desktop di Windows® Vista™.
2. Ora sarà visualizzata sullo schermo la configurazione guidata di Recovery DVD Creator.
3. Fare clic sulla **spunta verde** per procedere.
4. Se la finestra **Controllo Accesso Utente** appare sullo schermo, fare clic sul pulsante **Autorizza**
5. Il DVD verrà ora creato e ci vorranno circa 20 minuti al completamento.
6. Una volta che il DVD è stato creato, conservarlo in un luogo sicuro poiché non sarà possibile crearne un altro.

Avviamento del Ripristino di Sistema dal DVD

Se non si è in grado di utilizzare il Ripristino di Sistema dal disco fisso principale o il disco fisso esistente è stato sostituito, bisogna allora usare il DVD di Ripristino creato dall'icona '**The TechGuys DVD**' sul desktop di Windows® Vista™.

1. Inserire il DVD di Ripristino precedentemente creato nel computer e riavviarlo.

2. Da questo punto il software farà da solo e creerà nuovamente il sistema di ripristino del disco rigido.

3. Seguire tutte le istruzioni sullo schermo fino all'inizio del ripristino.

4. Al termine del processo, verrà richiesto di rimuovere il DVD e riavviare il proprio computer.

Nota
Una volta usato il DVD del Ripristino di Sistema, bisognerà reinstallare qualsiasi ulteriore software e hardware che sia stato aggiunto. Per ulteriore assistenza, fare riferiemento alla documentazione fornita con i presenti dispositivi.

Ancora bisogno di aiuto?

Se non si è in grado di risolvere il problema corrente, ci sono comunque una serie di posti dove si può chiedere ulteriore assistenza.

La Guida in linea Windows e il Centro di Assistenza

Il computer viene fornito insieme alla sezione Guida in Linea e Assistenza nella quale sono contenuti un archivio di consigli ed informazioni utili.

Fare clic **Avvio** > **Guida e supporto tecnico**.

Internet
http://supporto.pccity.it

Si può accedere al servizio di assistenza 24 ore al giorno attraverso il nostro relativo sito web. Il sito contiene specifiche tecniche, driver, Domande Frequenti (FAQ) di aiuto e molto altro.

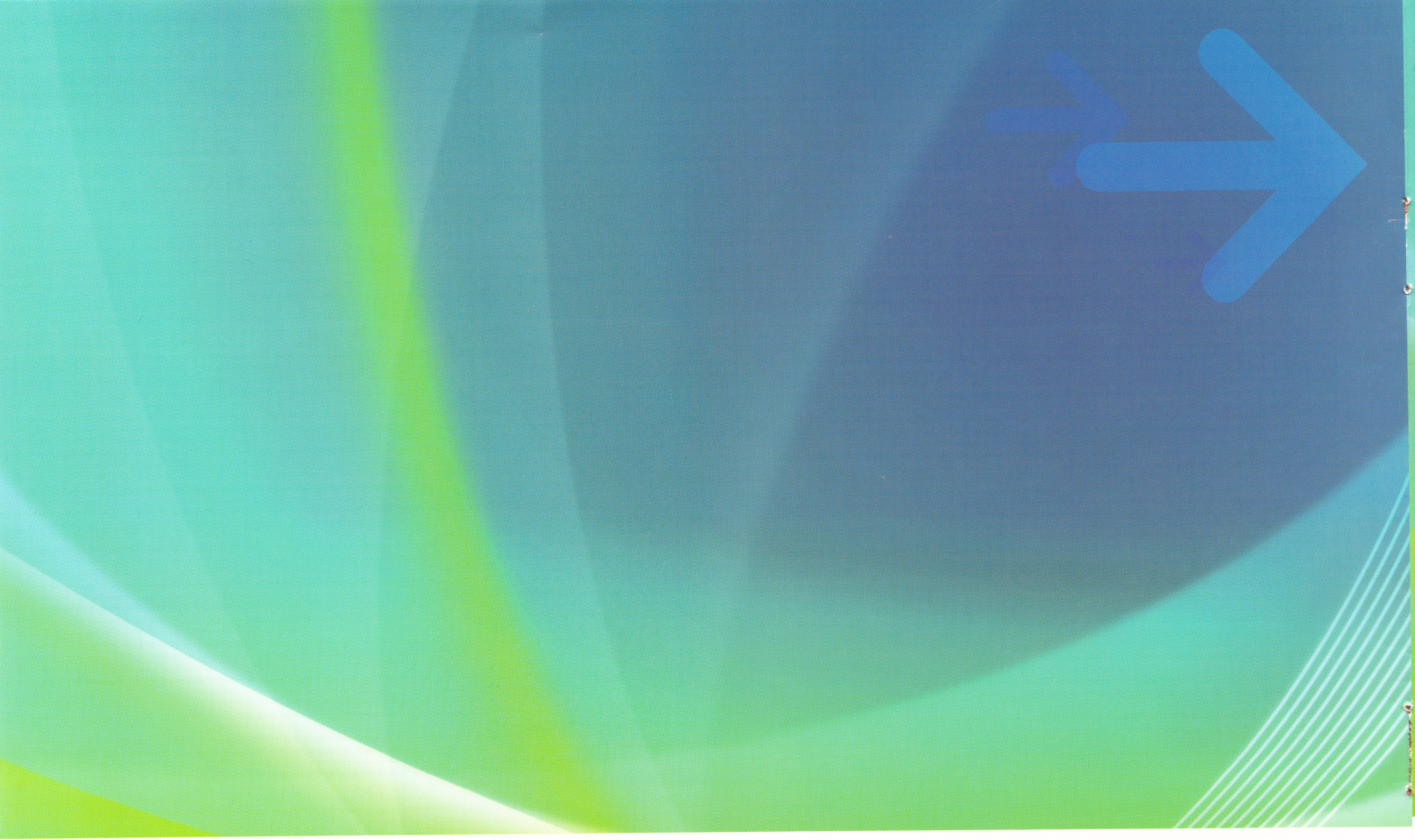
Assistenza telefonica

Al momento di chiamare, tenere a portata di mano le informazioni della ricevuta e il numero seriale.

Numero per il Servizio di Riparazione

PC City 199 400 999
UniEuro 199 400 990

Le chiamate sono soggette ad un addebito di 0.05€ + 0.1€ al minuto.



Microsoft, Windows, Windows Vista and Windows XP and associated logos are trademarks or registered trademarks of Microsoft Corporation in the United States and/or other countries/regions.

The names and logos of products and companies mentioned herein might be the trademarks of their registered owners.

The TechGuys is a registered trademark of DSG Retail Limited in the United Kingdom and/or other countries/regions.

REWAVE01ES V1.0